LA COMMUNICATION PUBLIQUE DURABLE A L'ERE DU NUMERIQUE EN COTE D'IVOIRE : ANALYSE DU DISCOURS ET DES PRATIQUES DE DEMATERIALISATION ADMINISTRATIVE

Kouakou Francis Pacôme
Maître-Assistant, Département des Sciences de l'Information et de la Communication
Université Peleforo Gon Coulibaly, Korhogo, Côte d'Ivoire
Chercheur en communication environnementale et développement durable en contexte africain. Ses travaux portent sur les crises issues des politiques environnementales et leur impact social, économiques et propose des pistes éclairantes de solutions axées sur les apports de la communication
kouakoufp@yahoo.fr
Ahizi Anado Jean Michel
Département des Sciences de l'Information et de la Communication
Université Alassane Ouattara, Bouaké, Côte d'Ivoire
Enseignant-chercheur spécialisé en communication des organisations. Ses travaux portent sur la communication politique des organisations, la dynamique des groupes en lien avec le changement organisationnel et les enjeux d'aménagement des espaces
michelahizi@gmail.com

Résumé

Cet article analyse la communication publique durable à l'ère numérique à travers les pratiques de dématérialisation administrative en Côte d'Ivoire. En mobilisant l'analyse du discours et les théories de la gouvernance électronique, nous examinons comment l'État ivoirien légitime et met en œuvre sa transition numérique à travers des dispositifs tels que le portail e-Gouv CI, la plateforme SNDI et le programme Smart Abidjan. À partir d'un corpus de 47 documents officiels, de 28 entretiens semi-directifs avec des agents publics et de 312 questionnaires auprès des usagers, cette étude révèle une tension structurelle entre un discours institutionnel centré sur l'efficacité et la modernité et des pratiques effectives limitées par la fracture numérique, l'analphabétisme numérique et des infrastructures déficientes.

REVUE **ARCHIVES INTERNATIONALES – CCA CONGO** *Vol 3 N°9 – Octobre 2026*

Les résultats montrent que seulement 34 % des services administratifs sont entièrement dématérialisés et que le taux d'adoption effective par les citoyens demeure à 22,7 %. L'article conclut à la nécessité d'une approche inclusive et territorialement différenciée de la communication publique numérique afin d'atteindre les objectifs de développement durable (ODD 16.6 et ODD 17.8).

Mots-clés : *communication publique, durabilité, discours, dématérialisation administrative, Côte d'Ivoire*

Abstract

This article analyzes sustainable public communication in the digital era through the lens of administrative dematerialization practices in Côte d'Ivoire. Drawing on discourse analysis and e-governance theories, we examine how the Ivorian state legitimizes and implements its digital transition through such mechanisms as the e-Gouv CI portal, the SNDI platform, and the Smart Abidjan programme. Based on a corpus of 47 official documents, 28 semi-structured interviews with public officials, and 312 user questionnaires, the study reveals a structural tension between an institutional discourse centred on efficiency and modernity and actual practices constrained by the digital divide, digital illiteracy, and inadequate infrastructure. Findings show that only 34% of administrative services are fully dematerialized and that the effective citizen adoption rate remains at 22.7%. The article concludes that an inclusive and territorially differentiated approach to digital public communication is needed to achieve Sustainable Development Goals 16.6 and 17.8.

Keywords: *public communication, sustainability, discourse, administrative digitisation, Côte d'Ivoire*

Resumen

Este artículo analiza la comunicación pública sostenible en la era digital a través de las prácticas de desmaterialización administrativa en Côte d'Ivoire. Apoyándose en el análisis del discurso y las teorías de la gobernanza electrónica, se examina cómo el Estado marfileño legitima e implementa su transición digital a través de dispositivos como el portal e-Gouv CI, la plataforma SNDI y el programa Smart Abidjan. A partir de un corpus de 47 documentos oficiales, 28 entrevistas semiestructuradas con funcionarios públicos y 312 cuestionarios a usuarios, el estudio revela una

tensión estructural entre un discurso institucional centrado en la eficiencia y la modernidad y unas prácticas reales limitadas por la brecha digital, el analfabetismo digital y las deficiencias de infraestructura. Los resultados muestran que solo el 34% de los servicios administrativos están plenamente desmaterializados y que la tasa de adopción efectiva por parte de los ciudadanos se mantiene en el 22,7%. El artículo concluye que se necesita un enfoque inclusivo y territorialmente diferenciado de la comunicación pública digital para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 16.6 y ODS 17.8).

Palabras clave: *comunicación pública, sostenibilidad, discurso; desmaterialización administrativa, Côte d'Ivoire*

Introduction

La transformation numérique des administrations publiques constitue l'un des paradigmes dominants de la gouvernance contemporaine (Dunleavy, Margetts, Bastow & Tinkler, 2006 ; Mergel, Edelmann & Haug, 2019). À l'échelle mondiale, les États sont confrontés à l'impératif de concilier modernisation administrative, inclusion sociale et durabilité environnementale. Dans les pays d'Afrique subsaharienne, cet enjeu revêt une dimension supplémentaire. La transition numérique doit répondre simultanément aux objectifs de développement durable (ODD) fixés par l'Agenda 2030 des Nations Unies et aux défis structurels d'infrastructures et de fracture numérique qui caractérisent ces contextes (GSMA, 2023 ; UIT, 2022).

La Côte d'Ivoire, économie la plus dynamique de l'Union Économique et Monétaire Ouest-Africaine (UEMOA) avec un taux de croissance moyen de 7,2 % entre 2012 et 2022 (Banque mondiale, 2023), s'est engagée dans une politique ambitieuse de dématérialisation administrative à travers plusieurs instruments normatifs et institutionnels. Depuis 2012, l'État ivoirien a engagé une réforme visant à digitaliser les procédures administratives, incluant la gestion informatisée des carrières des fonctionnaires (SIGFAE), l'organisation des concours en ligne et la mise en

REVUE **ARCHIVES INTERNATIONALES – CCA CONGO** *Vol 3 N°9 – Octobre 2026*

place de plateformes comme servicepublic.gouv.ci et l'Observatoire des Services Publics (OSEP). Le gouvernement ivoirien a également mis en place un portail numérique interactif (www.gouv.ci) pour renforcer la transparence et l'accessibilité des informations publiques. Le Plan National de Développement 2021-2025 (PND), la Stratégie Nationale pour la Société de l'Information et de l'Économie Numérique (SNSIEN) et le programme Smart Côte d'Ivoire illustrent cette orientation. Le ministère en charge du secteur résume cette ambition en affirmant vouloir bâtir « *un écosystème numérique résilient, inclusif et accessible à tous* » (D. Ouattara, 2026), formule qui condense les trois paradigmes modernité, efficacité, durabilité au cœur du discours institutionnel étudié dans cet article.

La communication publique durable se définit comme l'ensemble des pratiques discursives et communicationnelles par lesquelles les institutions publiques rendent compte de leurs actions, légitiment leurs politiques et mobilisent les citoyens autour d'objectifs collectifs intégrant les dimensions économique, sociale et environnementale (Zémor, 2008 ; Mény & Thoenig, 1989). Dans le contexte numérique, cette communication se déploie à travers des plateformes, des portails, des applications mobiles et des dispositifs d'interaction qui redéfinissent profondément la relation État-citoyen. Cependant, l'écart entre le discours institutionnel et les pratiques effectives de dématérialisation soulève des questions fondamentales pour la communication publique.

Ce choix de sujet se justifie à un double titre. D'une part, les investissements publics consentis dans la dématérialisation (SIGFAE, e-Gouv CI, SNDI, Smart Abidjan) restent rarement évalués sous l'angle communicationnel, la littérature privilégiant les approches techniques ou gestionnaires de l'e-gouvernement (Coulibaly & Gnindjan, 2021 ; Diallo, 2019) au

détriment du discours institutionnel qui légitime ces réformes. D'autre part, l'échéance 2030 de l'Agenda des Nations Unies confère à cette interrogation une urgence pratique pour les décideurs ivoiriens, appelés à concilier ambition numérique et équité territoriale.

Notre problématique centrale est la suivante : dans quelle mesure les pratiques de dématérialisation administrative en Côte d'Ivoire constituent-elles une forme de communication publique durable, et quels sont les facteurs qui conditionnent leur efficacité communicationnelle et leur portée sociale ? Cette problématique se décline en trois questions de recherche : (a) quelles sont les caractéristiques du discours institutionnel ivoirien sur la dématérialisation, et comment ce discours s'inscrit-il dans le paradigme de la durabilité ? ; (b) quelles sont les pratiques effectives de dématérialisation dans les services publics ivoiriens, et quels obstacles structurels freinent leur déploiement ? ; (c) comment les citoyens ivoiriens perçoivent-ils et utilisent-ils les services administratifs numériques, et quels facteurs sociodémographiques déterminent l'adoption de ces services ?

L'objectif général de cette étude est d'analyser, à partir d'une approche mixte combinant analyse du discours et enquêtes empiriques, les modalités de déploiement de la communication publique durable à l'ère du numérique en Côte d'Ivoire. Plus spécifiquement, il s'agit : (a) de caractériser le discours institutionnel sur la dématérialisation ; (b) d'évaluer le niveau effectif de dématérialisation des services publics ivoiriens ; et (c) d'identifier les déterminants de l'adoption numérique par les citoyens. Cette recherche s'inscrit à l'intersection des sciences de l'information et de la communication (SIC), de l'analyse du discours et des études en gouvernance numérique.

1. Matériaux et méthodes

Cette recherche adopte un positionnement épistémologique constructiviste modéré (Guba & Lincoln, 1994), qui postule que la réalité sociale est construite à travers les interactions et les représentations des acteurs, tout en maintenant un ancrage empirique rigoureux. Nous avons choisi une approche d'étude mixte (Johnson & Onwuegbuzie, 2004) qui articule une analyse qualitative du discours institutionnel et des entretiens semi-directifs avec des agents publics, d'une part, et une enquête quantitative par questionnaire auprès des usagers, d'autre part. Cette triangulation méthodologique vise à produire une compréhension à la fois en profondeur et en étendue des pratiques de communication publique numérique étudiées. La recherche a été conduite entre septembre 2022 et juin 2023, avec une phase de terrain principal à Abidjan (Plateau, Yopougon, Cocody, Abobo) et dans deux villes secondaires (Bouaké et Korhogo), afin de prendre en compte les disparités géographiques.

Le corpus documentaire soumis à l'analyse est composé de 47 documents institutionnels, sélectionnés selon les critères suivants : (a) émanation de l'État ivoirien ou d'organismes sous tutelle ; (b) portée nationale ou sectorielle ; (c) publication entre 2017 et 2023 ; (d) contenu explicitement relatif à la numérisation ou à la dématérialisation des services publics. Il se répartit en 16 textes législatifs et réglementaires, 11 plans stratégiques et documents sectoriels, 9 rapports annuels (ARTCI, SNDI, ministère de la Transition Numérique), 7 discours et allocutions officiels et 4 campagnes de communication institutionnelle.
L'analyse du discours s'appuie sur la méthode de l'Analyse Critique du Discours (ACD) de Fairclough (2003), complétée par l'analyse des *topoi* discursifs de Perelman et Olbrechts-Tyteca (1958). Nous avons procédé à l'analyse des structures

argumentatives, des présuppositions, des constructions lexicales et des stratégies de légitimation dans les documents du corpus. Le logiciel Iramuteq (Ratinaud, 2009) a été utilisé pour l'analyse textométrique du corpus, permettant notamment la classification hiérarchique descendante (CHD) et l'analyse des similitudes lexicales.

28 entretiens semi-directifs ont été conduits auprès d'agents publics impliqués dans la mise en œuvre des services administratifs numériques. L'échantillon, diversifié par institution et niveau hiérarchique, comprend des cadres dirigeants (directeurs et sous-directeurs, n = 8), des cadres intermédiaires responsables de projets numériques (n = 11) et des agents d'accueil en contact direct avec les usagers (n = 9), répartis dans 9 ministères et organismes publics. Les entretiens, d'une durée moyenne de 67 minutes, ont été enregistrés avec le consentement des participants et intégralement transcrits. L'analyse thématique (Braun & Clarke, 2006) a été conduite avec le logiciel NVivo 12.

Un questionnaire structuré a été administré à 312 usagers des services administratifs, selon un échantillonnage stratifié par zone géographique (Abidjan : 58 % ; villes secondaires : 42 %) et par profil socio-démographique. Le questionnaire, disponible en français et traduit oralement en dioula pour les enquêtes en face à face, comprenait cinq sections : (1) profil socio-démographique ; (2) équipement numérique et connexion ; (3) connaissance des services administratifs numériques ; (4) usages et expériences de ces services ; (5) perceptions et attentes. La collecte a été réalisée selon deux modalités complémentaires : administration en ligne via Google Forms (n = 148) et administration en face à face dans les salles d'attente des services administratifs (n = 164). Les données ont été analysées avec le logiciel SPSS 27.0.

REVUE ARCHIVES INTERNATIONALES – CCA CONGO Vol 3 N°9 – Octobre 2026

2. Résultats

2.1 Le discours institutionnel sur la dématérialisation, entre modernité et durabilité

2.1.1 Les champs lexicaux dominants

L'analyse textométrique du corpus révèle quatre champs lexicaux dominants dans le discours institutionnel ivoirien sur la dématérialisation. Le champ de la modernisation est le plus fréquent (32 % des occurrences thématiques), avec des termes récurrents tels que « *transformation, innovation, révolution, progrès, modernité*. » Le champ de l'efficacité (28 %) mobilise les lemmes « *performance, rapidité, simplification, optimisation, service*. » Le champ de la durabilité (21 %) articule « *durable, vert, environnement, émission, économie, numérique responsable*. » Enfin, le champ de l'inclusion (19 %) fait référence à « *accès universel, équité, tous les citoyens, rural, couverture nationale*. » Cette distribution lexicale révèle une prédominance des logiques de performance sur les logiques d'équité, ce qui constitue une tension fondamentale dans le discours. Cette rhétorique de la modernité transparaît explicitement dans le corpus : un document stratégique proclame ainsi la volonté de faire de la Côte d'Ivoire « *un hub numérique régional* » incontournable en Afrique de l'Ouest (Doc. 14 du corpus, 2023).

2.1.2 Les stratégies de légitimation discursive

L'analyse des *topoi* discursifs révèle trois stratégies de légitimation principales. La première est la stratégie de l'inévitabilité. Le numérique est présenté comme une nécessité objective à laquelle l'État doit s'adapter, neutralisant ainsi tout questionnement sur les choix effectués. La deuxième est la stratégie comparatiste. La Côte d'Ivoire se positionne par rapport à des modèles de référence (Rwanda, Corée du Sud, Estonie) pour légitimer ses choix et projeter une image de dynamisme. La

REVUE **ARCHIVES INTERNATIONALES – CCA CONGO** *Vol 3 N°9 – Octobre 2026*

troisième est la stratégie d'exemplification. Des réalisations concrètes et quantifiables sont systématiquement mobilisées pour rendre tangible la transition numérique. Un communiqué ministériel illustre typiquement cette logique en présentant une infrastructure numérique comme « *un catalyseur d'innovation* » censé renforcer la résilience du pays (Doc. 31 du corpus, 2023), les caractéristiques techniques précises (superficie, puissance, capacité de stockage) venant matérialiser le discours par le chiffre.

2.2 État des pratiques effectives de dématérialisation

Le tableau 1 présente l'état de la dématérialisation des principaux services administratifs ivoiriens, évalué à partir des données collectées auprès des agents publics (entretiens) et vérifiées sur les portails officiels.

Tableau 1. État de la dématérialisation des services administratifs en Côte d'Ivoire (2023)

Ministères / Services	Services numérisés	Taux de dématérialisation %	Adoption usagers %	Niveau
Min. Transition Numérique	18	78	41	Avancé
Min. Économie et Finances	24	65	38	Avancé
Min. Transports (permis, immat.)	12	53	29	Intermédiaire
Min. Commerce (licences)	9	47	24	Intermédiaire
Direction de l'État Civil	6	32	17	Débutant

REVUE ARCHIVES INTERNATIONALES – CCA CONGO Vol 3 N°9 – Octobre 2026

Min. Santé (dossier médical)	5	21	11	Débutant
Min. Justice (casier judiciaire)	4	18	8	Débutant
Autres ministères (moy.)	3	14	6	Initial
Moyenne globale	10,1	34	22,7	–

Source : Notre enquête (septembre 2022 et juin 2023) auprès des agents publics et vérification sur les portails officiels (2023). N = 28 entretiens.

Ces résultats révèlent un écart considérable entre les ambitions affichées dans les documents stratégiques et l'état réel de la dématérialisation. Avec un taux moyen de 34 % de services dématérialisés et un taux d'adoption effective de seulement 22,7 %, l'agent de service public AP07, directeur des systèmes d'information d'un ministère, résume cette situation : *« Nous avons créé les portails, mais nous n'avons pas encore créé les usagers. C'est tout le problème de notre communication sur le numérique. »*

Ce constat est partagé par les usagers eux-mêmes. L'usagère U118, commerçante à Abobo, témoigne : *« Je suis venue trois fois pour la même démarche et à chaque fois on me demandait un document différent, jamais le même qu'avant. »*

2.3 Obstacles à la dématérialisation selon les agents

L'analyse thématique des entretiens avec les agents publics fait émerger cinq catégories d'obstacles, hiérarchisées selon leur fréquence de mention (tableau 2).

REVUE **ARCHIVES INTERNATIONALES – CCA CONGO** *Vol 3 N°9 – Octobre 2026*

Tableau 2. Obstacles à la dématérialisation selon les agents publics (N = 28)

Rang	Catégorie d'obstacle	% de mentions	*Exemples de verbatims*
1	Déficit de compétences numériques des usagers	82 %	*« Les gens ne savent pas créer un compte mail, encore moins l'utiliser efficacement »*
2	Résistances organisationnelles internes	75 %	*« Les collègues préfèrent le papier, c'est plus simple et y sont habitués »*
3	Instabilité des infrastructures (réseau, électricité)	71 %	*« Le portail tombe en panne souvent »*
4	Absence de stratégie de communication adaptée	64 %	*« On ne sait pas comment expliquer aux citoyens, on ne nous a pas défini une stratégie claire pour leur parler »*
5	Contraintes budgétaires et humaines	57 %	*« Pas assez de personnel formé, semble-t-il faute de moyen »*

Source : notre enquête, septembre 2022 et juin 2023 (analyse thématique des entretiens semi-directifs)

Ces obstacles se recoupent et se renforcent mutuellement, comme le résume l'agent AP19, responsable informatique dans un service déconcentré : *« Même quand la plateforme fonctionne, si l'agent d'accueil ne sait pas s'en servir, le citoyen repart avec son dossier papier. »*

2.4 Perceptions et usages des citoyens

2.4.1 Profil socio-démographique des répondants

L'échantillon des 312 répondants est composé à 53,8 % d'hommes et 46,2 % de femmes. La tranche d'âge 25-44 ans est la plus représentée (58,3 %). En termes de niveau d'instruction, 41,7 % sont diplômés du supérieur, 33,7 % ont le baccalauréat,

REVUE **ARCHIVES INTERNATIONALES – CCA CONGO** *Vol 3 N°9 – Octobre 2026*

18,3 % ont un niveau secondaire inférieur et 6,3 % un niveau primaire ou sans scolarisation. 62,5 % résident à Abidjan. Ces données reflètent un léger biais vers les populations plus urbanisées et plus instruites, partiellement corrigé par les enquêtes en face à face dans les services administratifs.

2.4.2 Connaissance et utilisation des services numériques

Concernant la connaissance des services administratifs numériques, 61,2 % des répondants déclarent connaître l'existence d'au moins un service en ligne. Cependant, seulement 34,6 % en ont effectivement utilisé un au cours des douze derniers mois, et 18,3 % y ont renoncé après une première tentative infructueuse. Parmi les utilisateurs, le taux de satisfaction globale s'établit à 62,4 %, avec des variations importantes selon le service (taxe professionnelle en ligne : 74 % ; état civil numérique : 47 %). Ces écarts transparaissent dans les propos des usagers. L'usager U206, résidant à Korhogo, résume ainsi son expérience contrastée : *« Pour la taxe, ça va vite, mais pour l'état civil, le site plante toujours ; je finis par me déplacer. »*

La régression logistique binaire conduite sur le facteur d'adoption effective des services numériques confirme le rôle prépondérant du niveau d'instruction (OR = 4,7 ; IC 95 % : 2,8-7,9 ; $p < 0,001$), de l'accès à l'internet fixe ou mobile haut débit (OR = 3,2 ; IC 95 % : 1,9-5,4 ; $p < 0,001$) et de la résidence en milieu urbain (OR = 2,6 ; IC 95 % : 1,6-4,2 ; $p = 0,001$). Ces résultats confirment que l'éducation, la connectivité et la localisation géographique constituent les trois déterminants majeurs de l'adoption des services publics numériques en Côte d'Ivoire.

2.5 Attentes des citoyens en matière d'accompagnement

La cinquième section du questionnaire, consacrée aux perceptions et attentes, complète ces résultats en donnant à voir ce que les usagers attendent concrètement de la dématérialisation administrative. Quatre attentes majeures se dégagent, par ordre décroissant d'importance. L'accessibilité simplifiée arrive en tête, plébiscitée par la totalité des répondants (100 %), qui insistent sur des plateformes intuitives et disponibles dans les langues locales. L'usagère U254, vendeuse au marché de Cocody, résume cette exigence : *« Nous voulons des services en ligne qui parlent notre langue et qui ne nous excluent pas parce que nous ne sommes pas des experts du numérique. »* Vient ensuite la fiabilité et la rapidité des procédures, requise par 88 % des usagers, qui insistent sur la nécessité de démarches fluides et traçables : *« Quand je fais une demande en ligne, je veux être sûr qu'elle ne se bloque pas en chemin »* (U161, Yopougon). La sécurité et la confiance dans le traitement des données personnelles constituent la troisième attente, exprimée par 79 % des répondants, pour qui la protection des données conditionne l'adhésion au numérique : *« Je ne peux pas confier mes données si je ne suis pas certain qu'elles sont protégées »* (U089, Plateau). Enfin, l'accompagnement pédagogique est attendu par 51 % des citoyens, qui déplorent l'absence de dispositifs de formation à l'usage des plateformes : *« On nous parle de digitalisation, mais sans formation ni tutoriels, beaucoup restent perdus »* (U302, Korhogo).

2.6 Disparités territoriales dans l'adoption : Abidjan versus villes secondaires

Bien que le tableau 1 présente des taux moyens de dématérialisation et d'adoption à l'échelle nationale, sans ventilation géographique, les données issues de la section « perceptions et attentes » du questionnaire mettent en évidence un clivage territorial explicite dans la manière dont les usagers

vivent la transition numérique. Une large majorité de répondants (83 %) plaide pour une équité territoriale et refusent que la dématérialisation soit perçue comme un privilège réservé à Abidjan. Ce sentiment se manifeste avec une acuité particulière chez les répondants de Bouaké et de Korhogo, qui associent la numérisation administrative à un phénomène essentiellement urbain, dont ils s'estiment exclus. L'usager U276, agriculteur à Korhogo, résume ce sentiment d'abandon : *« Nous entendons parler de services numériques, mais ici, sans internet stable ni guichets d'appui, c'est comme si nous étions oubliés. »* Cette exigence de justice territoriale, exprimée par plus de huit répondants sur dix, constitue une donnée empirique majeure : elle invite à ne pas réduire l'analyse de l'adoption numérique aux seuls déterminants sociodémographiques individuels mis en évidence par la régression logistique (2.4.2), mais à y intégrer une dimension proprement spatiale, seule à même de rendre compte du sentiment de marginalisation exprimé par les usagers des villes secondaires.

3. Discussion

3.1 La tension discours-pratiques comme révélateur structurel

Le premier résultat majeur de cette recherche est la mise en évidence d'une tension structurelle entre le discours institutionnel sur la dématérialisation et les pratiques effectives. Cette tension n'est pas spécifique à la Côte d'Ivoire ; elle a été observée dans d'autres contextes africains (Otieno & Mbati, 2021 ; Wamuyu, 2017) et dans des pays en développement plus généralement (Heeks, 2003). Heeks a conceptualisé ce phénomène sous le terme de *design-reality gap* (écart conception-réalité), désignant l'inadéquation entre les présuppositions des concepteurs de systèmes d'information et les

réalités organisationnelles et sociales des contextes d'implémentation.

Dans le cas ivoirien, cet écart est amplifié par la rhétorique performative du discours officiel, qui mobilise des indicateurs quantitatifs sélectifs (nombre de portails créés, volume de transactions traitées) tout en minorisant les indicateurs de résultats (taux d'adoption effectif, satisfaction des usagers). Cette stratégie discursive, que l'on peut qualifier de *communication de vitrine* (Fairclough, 2003), tend à masquer les lacunes de la mise en œuvre et à retarder les ajustements nécessaires. Cette rhétorique de vitrine transparaît jusque dans le discours des responsables eux-mêmes : lors du lancement de la plateforme d'interopérabilité en 2025, le ministre en charge du secteur promettait la fin des démarches où l'on demande aux citoyens des documents « *déjà détenus par l'État* » (Konaté, 2025b), tout en reconnaissant que chaque administration fonctionnait encore en vase clos ; aveu qui illustre l'écart entre ambition affichée et coordination réelle.

3.2 La fracture numérique comme obstacle à la durabilité communicationnelle

Le deuxième résultat structurant est la confirmation du rôle central de la fracture numérique dans la limitation de la portée de la communication publique durable. Avec seulement 43,8 % de taux de pénétration d'internet (Datareportal, 2023) et des inégalités marquées entre zones urbaines et rurales, la Côte d'Ivoire ne peut prétendre à une communication publique universelle à travers des supports exclusivement numériques. Ces résultats sont cohérents avec les travaux de Van Dijk (2020) et de Coulibaly et Gnindjan (2021) sur les déterminants socio-économiques de l'adoption numérique. Comme le résume la direction de l'Agence Nationale du Service Universel des Télécommunications, « *une population qui n'a pas confiance*

dans les réseaux n'adopte pas le numérique » (Beugré, 2026), formule qui rejoint notre propre constat d'un écart persistant entre couverture technique et usage effectif.

Cette problématique rejoint le cadre de la communication publique inclusive défini par Ollivier-Yaniv (2021), qui souligne que la durabilité de la communication institutionnelle ne saurait se réduire à son empreinte environnementale, mais doit intégrer une dimension d'équité sociale garantissant que tous les citoyens, quelles que soient leurs ressources numériques, puissent accéder aux services et à l'information publics. Nos résultats rejoignent également les conclusions du rapport de l'OCDE (2022) sur la transformation numérique pour une gouvernance inclusive, qui préconise une approche *phygitale*, articulant dispositifs physiques et numériques, pour les pays dont la maturité numérique ne permet pas encore une transition entièrement dématérialisée.

3.3 Implications théoriques : le cadre DITE

Sur le plan théorique, nos résultats invitent à enrichir le modèle de la communication publique durable dans les pays en développement. Nous proposons un cadre en quatre dimensions, désigné sous l'acronyme DITE (Discours, Infrastructure, Territoire, Équité) :

D-Discours : cohérence entre le discours institutionnel et les pratiques réelles, vérifiable par des indicateurs de résultats ;
I-Infrastructure : adéquation des équipements techniques (réseaux, électricité, matériels) aux exigences de la communication numérique ;
T-Territoire : prise en compte des disparités géographiques (urbain/rural, régions) dans la conception des stratégies de communication ;

REVUE **ARCHIVES INTERNATIONALES – CCA CONGO** *Vol 3 N°9 – Octobre 2026*

E-Équité : garantie que tous les citoyens, quelle que soit leur maîtrise numérique, peuvent accéder aux services publics et exercer leurs droits.

Ce cadre DITE constitue une contribution originale à la littérature sur la communication publique dans les pays en développement. Il permet de dépasser les approches purement technologiques de la dématérialisation pour intégrer ses dimensions communicationnelles, sociales et territoriales.

3.4 Portée utilitaire de l'étude

Au-delà de sa contribution théorique, cette recherche offre des outils mobilisables par les acteurs de terrain. Le cadre DITE peut servir de grille d'audit pour les administrations, en complément des indicateurs de couverture technique (portails créés, volume de transactions) par des indicateurs de résultat centrés sur l'adoption citoyenne et l'équité territoriale. Les obstacles hiérarchisés dans le tableau 2 offrent aussi une base pour prioriser la formation des agents et l'accompagnement des usagers dans les services les moins avancés (état civil, justice, santé).

3.5 Attentes citoyennes et nécessité d'une communication d'accompagnement

Le résultat portant sur les attentes citoyennes (2.5) apporte un éclairage complémentaire à la tension discours-pratiques mise en évidence en 3.1. Si les obstacles perçus par les agents publics pointent en priorité un déficit de compétences numériques des usagers (tableau 2, 82 % des mentions), les attentes exprimées par les usagers eux-mêmes révèlent une demande convergente, mais formulée en creux : l'accessibilité simplifiée, la fiabilité et l'accompagnement pédagogique qu'ils réclament renvoient précisément aux compétences dont les agents leur imputent l'absence. Ce chiasme discursif suggère que le déficit perçu par

l'administration n'est pas tant un déficit de volonté d'apprentissage de la part des usagers qu'une absence de dispositifs d'accompagnement adaptés, faute d'une stratégie de communication clairement définie, lacune que 64 % des agents interrogés reconnaissaient déjà (tableau 2). Ces résultats confirment empiriquement le modèle de l'acceptabilité technologique de Davis (1989) : l'utilité perçue des services numériques ne suffit pas à en garantir l'adoption si la facilité d'usage perçue n'est pas également assurée par un accompagnement institutionnel. Ils rejoignent par ailleurs le cadre de la communication publique inclusive d'Ollivier-Yaniv (2021), déjà mobilisé en 3.2, en lui donnant une traduction concrète : l'inclusion ne se limite pas à l'accès technique, mais suppose un investissement communicationnel soutenu dans la médiation entre les dispositifs numériques et leurs usagers. Sur le plan du cadre DITE proposé en 3.3, ce résultat vient renforcer empiriquement la dimension Discours, en révélant que la cohérence entre discours institutionnel et pratiques réelles se joue aussi, très concrètement, dans l'écart entre les compétences supposées des usagers par les concepteurs de services et les attentes d'accompagnement que ces mêmes usagers formulent.

3.6 Le territoire comme variable de la fracture numérique

Le second résultat est relatif aux disparités territoriales dans l'adoption des pratiques numériques. Cela confère une assise empirique directe à la dimension Territoire du cadre DITE, restée jusqu'ici la moins étayée du modèle (3.3). L'exigence d'équité territoriale exprimée par 83 % des répondants, particulièrement vive à Bouaké et à Korhogo, confirme que la fracture numérique évoquée en 3.2 à partir du taux national de pénétration d'internet (43,8 %, Datareportal, 2023) ne se limite pas à un écart statistique agrégé. Il correspond plutôt à un vécu situé de marginalisation numérique. Cette perception d'inégalité territoriale fait écho au taux de pénétration nationale d'internet

de 43,8 % (Datareportal, 2023), dont la répartition demeure structurellement défavorable aux zones situées hors du district autonome d'Abidjan (GSMA, 2023 ; UIT, 2022). Elle rejoint également les analyses d'Aker et Mbiti (2010) et de Chéneau-Loquay (2012), qui montrent que l'appropriation des technologies numériques en Afrique subsaharienne demeure fortement conditionnée par des logiques territoriales situées, irréductibles à une lecture strictement individuelle de l'adoption technologique. Ce résultat s'inscrit dans la lignée des travaux de Van Dijk (2020) sur la nature multidimensionnelle de la fracture numérique, qui ne se réduit ni à l'accès matériel ni aux compétences individuelles, mais intègre une dimension géographique structurelle. Il rejoint également les analyses d'Aker et Mbiti (2010) et de Chéneau-Loquay (2012), qui montrent, dans d'autres contextes ouest-africains, que l'appropriation des technologies numériques demeure fortement conditionnée par des logiques territoriales situées. Ce constat invite à nuancer la portée de la régression logistique présentée en 2.4.2, dont les déterminants (instruction, connectivité, résidence urbaine) restent de nature individuelle : la dimension territoriale mise en évidence en 2.6 suggère que ces déterminants individuels s'inscrivent eux-mêmes dans des structures territoriales inégalitaires qui les précèdent et les surdéterminent, plaidant pour des stratégies de communication publique différenciées selon les territoires plutôt que pour une approche uniforme à l'échelle nationale.

Conclusion

Cette recherche avait pour objectif d'analyser les pratiques de communication publique durable à l'ère numérique en Côte d'Ivoire, à travers le prisme de la dématérialisation administrative. Nos résultats convergent vers un constat central. Si la Côte d'Ivoire s'est dotée d'un discours institutionnel

ambitieux et cohérent sur la transition numérique, articulant les paradigmes de la modernité, de l'efficacité et de la durabilité, la mise en œuvre effective de cette transition reste entravée par des obstacles structurels persistants (fracture numérique, déficits de compétences, instabilité des infrastructures) qui limitent sa portée sociale et compromettent son caractère réellement durable.

Avec un taux de dématérialisation effective de 34 % et un taux d'adoption citoyenne de 22,7 %, la Côte d'Ivoire se situe en dessous de la moyenne africaine subsaharienne. Ces chiffres révèlent la nécessité d'une approche de la communication publique numérique qui ne se limite pas à la création de portails et d'applications, mais qui intègre une stratégie d'accompagnement des usagers, une attention aux inégalités territoriales et une cohérence entre les messages institutionnels et les réalités du terrain.

Le cadre DITE que nous proposons, articulant Discours, Infrastructure, Territoire et Équité, offre une grille d'analyse et d'évaluation de la communication publique durable adaptée aux contextes en développement. Ce cadre pourrait utilement guider les décideurs publics ivoiriens dans la révision de leurs stratégies de communication numérique, ainsi que les chercheurs dans l'analyse comparative d'autres contextes africains. Sur le plan social, cette étude contribue à rendre visibles les 77,3 % d'usagers qui n'ont pas encore adopté les services numériques et à replacer leurs besoins au cœur des politiques de dématérialisation, dans une perspective d'inclusion citoyenne et de réduction des inégalités d'accès aux services publics essentiels (état civil, santé, justice).

Sur le plan scientifique, cette recherche contribue à combler un déficit de travaux empiriques sur la communication publique

numérique en Afrique francophone. La portée sociale de l'étude réside dans sa capacité à renforcer l'inclusion en facilitant l'accès équitable aux services publics, tout en consolidant la transparence institutionnelle et la confiance citoyenne. Elle met en avant l'importance de la participation citoyenne à travers de nouveaux espaces de dialogue numérique, tout en soulignant les défis liés à la fracture numérique et les moyens de la réduire. Enfin, elle contribue à une gouvernance plus inclusive et pérenne, en articulant discours et pratiques numériques pour favoriser une véritable durabilité sociale. Sur le plan pratique, ses résultats peuvent éclairer les décideurs publics dans la conception de politiques de numérisation administrative plus inclusives et plus efficaces. En perspective, plusieurs pistes méritent d'être explorées. L'analyse longitudinale des effets des campagnes de sensibilisation sur l'adoption numérique ; la comparaison des stratégies de communication numérique entre pays de l'UEMOA ; et l'étude des usages alternatifs (messageries mobiles, réseaux sociaux) comme vecteurs complémentaires de la communication publique dans des contextes de faible connectivité méritent qu'on y accorde un intérêt croissant.

En définitive, l'agenda gouvernemental ivoirien affiche désormais cette ambition d'équité territoriale et la feuille de route numérique nationale entend « *garantir à chaque citoyen un accès équitable à l'internet rapide* » (Konaté, 2025a), un objectif qui rejoint directement la dimension Équité du cadre DITE proposé dans cette étude et qui devra, pour se concrétiser, s'accompagner d'un suivi rigoureux de ses effets sur l'adoption citoyenne. Toutefois, cette recherche comporte plusieurs limites qu'il convient de mentionner. Premièrement, le biais de recrutement de l'enquête par questionnaire en ligne tend à surreprésenter les profils les plus connectés, bien que les entretiens en face à face aient partiellement corrigé ce biais. Deuxièmement, la période d'enquête (septembre 2022-juin 2023) coïncide avec une phase de déploiement actif de certains

services numériques, ce qui peut conduire à une photographie rapidement datée. Troisièmement, la dimension comparative avec d'autres pays africains reste limitée et mériterait d'être approfondie dans des recherches futures.

Références bibliographiques

AFRICAN DEVELOPMENT BANK, 2023. *Digital transformation in Africa: Progress, challenges and opportunities*, ADB Publishing.

AKER Jenny C. & MBITI Isaac M., 2010. « Mobile phones and economic development in Africa », Journal of Economic Perspectives, 24(3), pp. 207-232.

ARTCI, 2022. *Rapport annuel sur le déploiement de l'identité numérique en Côte d'Ivoire*, Autorité de Régulation des Télécommunications et des TIC de Côte d'Ivoire.

BANQUE AFRICAINE DE DÉVELOPPEMENT, 2025. La Côte d'Ivoire fait un bond en avant avec de nouvelles initiatives numériques pour révolutionner l'administration publique. En ligne : https://www.afdb.org/fr/news-and-events/press-releases/la-cote-divoire-fait-un-bond-en-avant-avec-de-nouvelles-initiatives-numeriques-pour-revolutionner-ladministration-publique-et-la-prestation-de-services-81910

BANQUE MONDIALE, 2023. *Côte d'Ivoire - Vue d'ensemble économique*. En ligne : https://www.worldbank.org/fr/country/cotedivoire/overview

BANQUE MONDIALE, 2022. *Digital government: Closing the gap*, World Bank Group.

BEUGRÉ G., 2026. Service universel des télécommunications et inclusion numérique en Côte d'Ivoire [Keynote], ANSUT.

BRAUN Virginia & CLARKE Victoria, 2006. « Using thematic analysis in psychology », Qualitative Research in Psychology, 3(2), pp. 77-101.

CHÉNEAU-LOQUAY Annie, 2012. « Modes d'utilisation des TIC et processus d'intégration en Afrique », Études de communication, 39, pp. 37-52.

COULIBALY A. & GNINDJAN K., 2021. « Déterminants de l'adoption des services administratifs numériques en Côte d'Ivoire », Revue Africaine de Gestion et d'Administration Publique, 7(1), pp. 44-62.

DATAREPORTAL, 2023. Digital 2023 : Côte d'Ivoire, We Are Social & Meltwater. En ligne : https://datareportal.com/reports/digital-2023-cote-divoire

DAVIS Fred D., 1989. « Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology », MIS Quarterly, 13(3), pp. 319-340.

DIALLO I., 2019. « La réforme de l'état civil numérique en Côte d'Ivoire : enjeux et perspectives », Politique Africaine, 154(2), pp. 115-134.

DUNLEAVY Patrick, MARGETTS Helen, BASTOW Simon & TINKLER Jane, 2006. *Digital-era governance: IT corporations, the state, and e-government*, Oxford University Press.

FAIRCLOUGH Norman, 1995. *Critical discourse analysis: The critical study of language*, Longman.

FAIRCLOUGH Norman, 2003. *Analysing discourse: Textual analysis for social research*, Routledge.

FALL A. & SECK O., 2022. *Gouvernance numérique et inclusion sociale au Sénégal*, Les Presses Universitaires de Dakar.

GASORE A., 2020. « Digital governance and public service delivery in Rwanda », Journal of African Public Administration, 8(2), pp. 18-35.

GSMA, 2023. *The mobile economy: Sub-Saharan Africa 2023*, GSMA Intelligence. En ligne : https://www.gsma.com/mobileeconomy/sub-saharan-africa/

GUBA Egon G. & LINCOLN Yvonna S., 1994. « Competing paradigms in qualitative research », In : Handbook of qualitative research, N. K. DENZIN & Y. S. LINCOLN (dir.), pp. 105-117, Sage.

HEEKS Richard, 2003. *Most eGovernment-for-development projects fail: How can risks be reduced ?*, iGovernment Working Paper Series n°14, University of Manchester.

JOHNSON R. Burke & ONWUEGBUZIE Anthony J., 2004. « Mixed methods research: A research paradigm whose time has come », Educational Researcher, 33(7), pp. 14-26.

KONATÉ D. & KOFFI L., 2020. « Les obstacles institutionnels à la dématérialisation des marchés publics en Côte d'Ivoire », Revue Ivoirienne de Droit, 51(2), pp. 78-96.

KONATÉ I. K., 2023. Discours de lancement du Data Center national, Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation, Abidjan, 14 décembre 2023.

KONATÉ I. K., 2025a. Vision et feuille de route stratégique 2030 pour la transition numérique [Entretien], Agence Numérique.

KONATÉ I. K., 2025b. Discours de lancement de la plateforme d'interopérabilité de l'administration publique, Abidjan, 25 septembre 2025.

LIBAERT Thierry, 2010. *Communication et environnement, le pacte impossible*, Presses Universitaires de France.

MERGEL Ines, EDELMANN Noella & HAUG Nathalie, 2019. « Defining digital transformation: Results from expert interviews », Government Information Quarterly, 36(4), pp. 101-385.

MÉNY Yves & THOENIG Jean-Claude, 1989. *Politiques publiques*, Presses Universitaires de France.

MIÈGE Bernard, 2004. *L'information-communication, objet de connaissance*, De Boeck Supérieur.

MINISTÈRE DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE ET DE LA DIGITALISATION, 2024. La transformation digitale en marche, Gouv'Actu n°14. En ligne : https://www.gouv.ci/uploads/publications/175075072170.pdf

NATIONS UNIES, 2022. Rapport national volontaire 2022 : Côte d'Ivoire, Forum politique de haut niveau pour le développement durable. En ligne : https://hlpf.un.org/countries/cote-divoire

NDAYISHIMIYE J. & MUNYANKINDI P., 2021. « E-government implementation and citizen satisfaction in Rwanda », African Journal of Information Systems, 13(1), pp. 1-22.

OCDE, 2016. *Open government: The global context and the way forward*, OECD Publishing.

OCDE, 2022. *Digital transformation for inclusive growth*, OECD Digital Government Studies.

OLLIVIER-YANIV Catherine, 2000. *L'État communiquant*, Presses Universitaires de France.

OLLIVIER-YANIV Catherine, 2021. « Communication publique et inclusion sociale », Questions de Communication, 39, pp. 7-24.

OTIENO O. & MBATI P., 2021. « Discourse and practice in African e-government initiatives: A critical analysis », African Journal of Communication, 14(1), pp. 45-63.

OUATTARA D., 2026. Message à l'occasion de la Journée mondiale des télécommunications, des TIC et de la société de l'information, Abidjan, 17 mai 2026.

PERELMAN Chaïm & OLBRECHTS-TYTECA Lucie, 1958. *Traité de l'argumentation : la nouvelle rhétorique*, Presses Universitaires de France.

PNUD CÔTE D'IVOIRE, 2019. Innovation, digitalisation et dématérialisation du service public, PNUD. En ligne : https://www.undp.org/fr/cote-d-ivoire/actualites/innovation-digitalisation-et-dematerialisation-du-service-public

RATINAUD Pierre, 2009. Iramuteq : Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires [Logiciel]. En ligne : http://www.iramuteq.org

THIERY Philippe & VIALLON Philippe, 2012. *La communication durable*, Presses Universitaires de Bordeaux.

UIT, 2022. Faits et chiffres TIC 2022, Union Internationale des Télécommunications. En ligne : https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/facts-figures-2022/

VAN DIJK Jan A. G. M., 2020. *The digital divide* (2e éd.), Polity Press.

WAMUYU Paul K., 2017. « Leveraging the internet of things to create sustainable digital financial inclusion in developing economies », Journal of ICT, 16(1), pp. 1-38.

ZÉMOR Pierre, 1992. *La communication publique*, Presses Universitaires de France.

ZÉMOR Pierre, 2008. *La communication publique en pratique*, La Documentation Française.